

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Simpulan

1. *Perceived compatibility* tidak berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* pada pengguna aplikasi taspen otentikasi. Hal ini terjadi karena meskipun dianggap sesuai dengan kebutuhan, banyak pengguna terutama yang berusia lanjut yang kurang terbiasa dengan smartphone canggih sehingga menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan teknologi baru.
2. *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi yang mudah dimengerti dan digunakan dapat meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaatnya dan merasa terbantu saat proses autentikasi sederhana, panduan jelas, dan langkah-langkahnya tidak rumit.
3. *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi. Hal ini membuktikan bahwa saat pengguna merasakan manfaat aplikasi, seperti kemudahan autentikasi, proses yang cepat dan efisien, mendukung keberlanjutan penggunaan. Sebaliknya, kesulitan autentikasi dapat menurunkan niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan.
4. *Perceived compatibility* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi. Aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan kebiasaan pengguna smartphone mendorong niat untuk terus menggunakannya. Pengalaman positif dengan teknologi biometrik serupa,

seperti mobile banking, sistem kesehatan, atau keamanan smartphone, juga meningkatkan niat untuk menggunakan aplikasi ini secara berkelanjutan

5. *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi. Aplikasi dengan panduan jelas, instruksi mudah, dan proses sederhana membantu pengguna lanjut usia menggunakannya. Ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan yang tinggi, meningkatkan keinginan pengguna untuk terus memakainya.
6. *Perceived usefulness* tidak memediasi pengaruh *perceived compatibility* terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi. Ini mengindikasikan jika keputusan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi dipengaruhi oleh faktor lain yang lebih penting, seperti efisiensi waktu dan tenaga.
7. *Perceived usefulness* memediasi pengaruh *perceived ease of use* terhadap *continuance intention* pada pengguna aplikasi Taspen Otentikasi. Hal ini membuktikan bahwa pengalaman positif tercipta ketika aplikasi mudah digunakan dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal, sehingga mendorong niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa mayoritas hubungan antar variabel memiliki pengaruh positif, yang mengindikasikan bahwa *Technology Acceptance Model* (TAM) relevan dan cocok digunakan untuk

mengukur *continuance intention* dalam konteks aplikasi teknologi, termasuk Taspen Otentikasi. Hal ini memperkuat validitas TAM sebagai model teoretis yang mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan teknologi berbasis biometrik. Selain itu, penelitian ini turut berkontribusi dalam mengembangkan literatur terkait teknologi biometrik dengan mengintegrasikan variabel *perceived compatibility* dan *perceived ease of use*, serta menegaskan pentingnya *perceived usefulness* sebagai mediator. Penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai adaptasi teknologi biometrik pada kelompok pengguna tertentu, khususnya lansia, yang selama ini masih terbatas dalam penelitian berbasis TAM.

2. Implikasi Manajerial

- a. *Perceived compatibility*. Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh paling besar terdapat pada item pernyataan bahwa penggunaan aplikasi yang selaras pada kebutuhan dalam proses autentikasi dan penggunaan aplikasi selaras dengan prosedur dalam melakukan absensi. Artinya, pengguna cenderung lebih mudah menerima dan menggunakan aplikasi yang memberikan kemudahan serta relevansi dalam kehidupan sehari-hari mereka, seperti proses autentikasi yang langsung sesuai dengan kebutuhan administratif mereka. Oleh karena itu, pihak internal PT TASPEN KC Purwokerto harus memperhatikan dan meningkatkan kesesuaian aplikasi dengan kebutuhan pengguna, dan memastikan

bahwa prosedur yang ada dapat dijalankan dengan mudah. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kinerja aplikasi secara berkala dan terus memberikan pelatihan kepada petugas agar mereka lebih mampu mendampingi pengguna dalam memanfaatkan aplikasi sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

- b. *Perceived ease of use*. Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh paling besar terdapat pada item pernyataan yang menyatakan bahwa aplikasi Taspen Otentikasi mudah digunakan dan proses autentikasi dengan aplikasi lebih sederhana dibandingkan metode konvensional. Artinya, semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna akan terus menggunakannya. Untuk itu, pihak internal PT TASPEN perlu memperhatikan kemudahan penggunaan aplikasi, baik dari sisi antarmuka pengguna maupun alur proses yang sederhana. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan pengujian *usability* secara berkala, menerima umpan balik dari pengguna, dan terus meningkatkan kinerja aplikasi. Selain itu, para pihak internal perlu memastikan bahwa dukungan teknis yang memadai tersedia untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi.
- c. *Perceived usefulness*. Berdasarkan hasil penelitian, pengaruh paling besar terdapat pada item pernyataan yang menyatakan bahwa aplikasi Taspen Otentikasi memudahkan pengguna dalam proses autentikasi dan membuat proses autentikasi lebih cepat. Oleh karena itu, para pihak internal PT TASPEN harus memastikan bahwa aplikasi terus

memberikan manfaat nyata bagi pengguna, khususnya dalam mempercepat dan mempermudah proses autentikasi. Langkah-langkah yang dapat diambil termasuk memantau kinerja aplikasi secara rutin, mengidentifikasi potensi hambatan dalam proses autentikasi, dan terus berinovasi untuk meningkatkan efisiensi aplikasi. Selain itu, penting untuk menyediakan dukungan teknis yang responsif guna memastikan pengalaman pengguna yang optimal dan memastikan bahwa manfaat yang dirasakan oleh pengguna terus terjaga.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan studi ini mencakup berbagai aspek penting yang perlu menjadi perhatian dalam pengembangan studi di masa depan. Pertama, lingkup penelitian ini hanya dilakukan di PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya mewakili seluruh pengguna aplikasi Taspen Otentikasi di Indonesia. Peneliti menyarankan agar penelitian serupa dilakukan dengan cakupan wilayah yang lebih luas, mencakup berbagai kantor cabang PT TASPEN di seluruh Indonesia, untuk mendapatkan hasil yang lebih *generalizable*.

Keterbatasan kedua terletak pada usia respondennya minimal 58 tahun, yang diasumsikan sebagai usia pensiun penerima manfaat utama aplikasi Taspen Otentikasi. Namun, batasan tersebut mengabaikan keberadaan ahli waris penerima dana pensiun yang dapat menggunakan aplikasi ini meskipun usianya masih di bawah 58 tahun. Hal ini berpotensi mengurangi generalisasi

temuan penelitian terhadap seluruh pengguna aplikasi, terutama dari segi pengalaman dan kebutuhan pengguna di luar kelompok usia yang ditetapkan. Maka dari itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan responden dari berbagai kelompok usia, termasuk ahli waris, untuk memberikan hasil yang lebih representatif.

Keterbatasan selanjutnya karena tidak teridentifikasinya hubungan positif antara *perceived compatibility* dan *perceived usefulness*, serta tidak adanya peran mediasi *perceived usefulness* dalam pengaruh *perceived compatibility* terhadap *continuance intention*. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain yang lebih relevan, seperti *facilitating conditions*, yang mencerminkan ketersediaan dukungan teknis atau bantuan dalam menggunakan aplikasi, *technology anxiety*, yang mengukur tingkat kecemasan pengguna terhadap teknologi baru, dan *user satisfaction*, yang mencerminkan kepuasan pengguna terhadap pengalaman penggunaan aplikasi. Variabel-variabel ini dianggap lebih sesuai untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memengaruhi lansia dalam menggunakan aplikasi, karena lebih menyoroti aspek dukungan, kenyamanan psikologis, dan kepuasan yang signifikan bagi kelompok pengguna tersebut.